

# RÉPARTITEUR EN CENTRE D'APPELS D'URGENCE (JCC.13)

ATTESTATION D'ÉTUDES COLLÉGIALES (AEC)

## À chaque urgence, faites la différence!

Le domaine des communications d'urgence offre plusieurs défis stimulants. Les perspectives d'emplois sont également nombreuses dans les centres d'appels d'urgence (services de police, services d'incendie et services paramédicaux).

**Très flexible, notre formation en ligne** vous permet de vous former dans le confort de votre foyer!

## FORMER POUR MIEUX PERFORMER!

# RÉPARTITEUR EN CENTRE D'APPELS D'URGENCE (JCC.13)

FORMATION  
EN LIGNE

ATTESTATION D'ÉTUDES COLLÉGIALES (AEC) | NIVEAU COLLÉGIAL

## OBJECTIFS

À la fin de sa formation, le répartiteur en centre d'appels d'urgence sera capable de :

1. Communiquer efficacement en situation d'urgence
2. Évaluer et prioriser une situation d'urgence
3. Appliquer les protocoles et les procédures appropriés à la situation d'urgence
4. Faire appel et répartir les intervenants appropriés à la situation d'urgence

## PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Le répartiteur en centre d'appels d'urgence occupe un poste de répartiteur ou de répondant dans une centrale d'appels d'urgence primaire (9-1-1) ou secondaire (police, santé, incendie). Plusieurs centrales exigent un niveau d'anglais avancé ainsi qu'un certificat de bonne conduite lors de l'engagement de son personnel.

Le répartiteur en centre d'appels d'urgence aura pour tâches de traiter les appels reçus à la centrale, d'effectuer une cueillette complète d'informations, de prioriser les appels selon les critères préétablis et les protocoles, de déterminer selon le délai prescrit le niveau d'intervention requis, d'aviser les intervenants requis, de transmettre les informations recueillies, d'assurer le suivi et l'encadrement des intervenants, de s'assurer de la sécurité des lieux de l'événement, d'assurer une couverture minimale du territoire, de compléter les cartes d'appels et finalement, de rédiger les rapports. Ces principales tâches visent à fournir du soutien et du réconfort à l'appelant en attendant les premiers intervenants d'urgence.

## COMPÉTENCES

- Produire des textes brefs en français
- Communiquer oralement en anglais
- Analyser la fonction de travail, ses lois et ses règlements
- Comprendre l'utilisation des outils de télécommunication et de bureautique
- Utiliser des outils de visualisation et de recherche géomatique
- Traiter les appels dans un centre d'appels d'urgence primaire ou secondaire
- Appliquer des techniques de base en communication
- Utiliser les technologies informatiques
- Communiquer avec aisance en langue anglaise
- Explorer le milieu de travail pour assurer son intégration

## GRILLE DE COURS

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Profession : répartiteur en centre d'appels d'urgence | 45 heures |
| 2. Les outils de télécommunication                       | 45 heures |
| 3. Introduction à l'informatique                         | 45 heures |
| 4. La géomatique                                         | 45 heures |
| 5. Traitement des appels dans un centre primaire         | 60 heures |
| 6. Traitement des appels en répartition santé            | 60 heures |
| 7. Traitement des appels en répartition incendie         | 60 heures |
| 8. Traitement des appels en répartition police           | 60 heures |
| 9. Stage en milieu du travail                            | 60 heures |
| 10. Communication en situation d'urgence                 | 60 heures |
| 11. Anglais spécifique I                                 | 60 heures |
| 12. Anglais spécifique II                                | 60 heures |
| 13. Anglais intermédiaire I                              | 45 heures |
| 14. Anglais intermédiaire II                             | 60 heures |

**Durée: 765 heures**

## CONDITIONS D'ADMISSION

Posséder une formation jugée suffisante par le Cégep et satisfaire à **l'une des conditions suivantes** :

- Avoir interrompu ses études à temps plein ou poursuivi des études postsecondaires à temps plein pendant au moins deux sessions consécutives ou une année scolaire.
- Avoir interrompu ses études à temps plein pendant une session et poursuivi des études postsecondaires à temps plein pendant une session.
- Être titulaire d'un diplôme d'études professionnelles (D.E.P.).

### Condition particulière

- Avoir un niveau d'anglais fonctionnel de base (test oral)

Ce programme répond aux normes de formation du ministère de la sécurité publique. (Décret 1042-2010)

**POUR  
INFORMATION  
+ INSCRIPTION**

### Direction des services de la formation continue

1055, 116<sup>e</sup> Rue, local A-220 | Saint-Georges (Québec) G5Y 3G1

T. : 418 228.8896 ou 1 800 893.5111, p. 2222  
[cegepba.qc.ca/aec](http://cegepba.qc.ca/aec) | [aec@cegepba.qc.ca](mailto:aec@cegepba.qc.ca)

  
C É G E P  
BEAUCE-APPALACHES